

RELAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE CLIENTI ANNO 2017

I questionari sono a disposizione dei pazienti che compilano e depongono in una cassetta in accettazione.

Il Questionario si compone di 10 domande .:

DOMANDE		V A L U T A Z I O N E				
		Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
A	<i>Come valuta la cortesia del personale di segreteria</i>					
B	<i>Come valuta l'accoglienza e assistenza del personale infermieristico e prelevatore</i>					
C	<i>Come valuta la rapidità dei tempi di attesa per accettazione</i>					
D	<i>Come valuta la rapidità dei tempi di attesa per sala prelievi</i>					
E	<i>Come valuta la procedura di accesso per il ritiro dei referti via Web</i>					
F	<i>Come valuta la disponibilità del personale medico a fornire informazioni</i>					
G	<i>Come valuta i nostri tempi di refertazione</i>					
H	<i>Come valuta la segnaletica esterna del laboratorio</i>					
I	<i>Come valuta il rispetto della sua privacy durante i servizi ricevuti</i>					
L	<i>Può definirsi soddisfatto della prestazione ricevuta</i>					

Legenda sul grado di soddisfazione :

- 1→Scarso
- 2→Mediocre
- 3→sufficiente
- 4→Buono
- 5→Ottimo

DIAGNOSTIKA

Dall'elaborazione si evince:

LABORATORIO	DIAGNOSTIKA
X	
Media di Cortesia (A)	4,6
Media di Accoglienza (B)	4,7
Media di Attesa Accettazione (C)	4,2
Media di Attesa Sala Prelievi (D)	4,4
Media di Supporto Medico (F)	4,5
Media di Referti WEB (E)	4,4
Media di Tempi Referti (G)	4,2
Media di Visibilità (H)	3,7
Media di Privacy (I)	4,3
Media di Soddisfazione Globale (L)	4,5
Media di VALUTAZIONE COMPLESSIVA	4,3

La percentuale di soddisfazione è pari all'84%

Dai risultati si evince come punto di forza la cortesia e l'accoglienza del personale di segreteria e di sala prelievi .

Il dato piu' critico è relativo alla visibilità esterna del laboratorio.

Roma , 1 febbraio 2018

Diagnostika srl

Via Madre Colomba Gabriel, 11 - 00126 Roma

P.IVA IT05164751009

Tel. 06 5218545

laboratoriodiagnostika@lifebrain.it

www.lifebrain.it